

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN BEBEK GORENG HARISSA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



Oleh:

TOMMY MASAGUS MARDHIKA

NIM: 132240

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN BEBEK GORENG HARISSA PALEMBANG**

Disusun oleh:

TOMMY MASAGUS MARDHIKA
NIM: 132240

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Tanggal, 03 Maret 2018

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN BEBEK
GORENG HARISSA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:
TOMMY MASAGUS MARDHIKA
NIM: 132240

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 07 Maret 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji		Tanda Tangan
Nama Lengkap		
Ketua	: Drs. Andreas Sarjono, M.M.
Anggota	: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E, M.M.
Anggota	: Lina S.E., M.Si.

Palembang, 07 Maret 2018
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E, M.M.

MOTTO

*“Don’t compare yourself with anyone in this world. If you do so,
you are insulting yourself”*

∞ *Bill Gates* ∞

“Work super hard”

∞ *Elon Musk* ∞

Skripsi Ini Dipersembahkan Kepada:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Diri Saya Sendiri
- ❖ Kedua orang tua dan keluarga tercinta
- ❖ Universitas Katolik Musi Charitas
Palembang
- ❖ Almamaterku

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tommy Masagus Mardhika
NIM : 132240
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 07 Maret 2018

Pemberi Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp is labeled 'METERAI TEMPEL' and '5000' with the text 'LIMA RIBU RUPIAH' at the bottom. It also features a serial number '9FA39AEF675450877' and a small emblem of the Indonesian Republic.

Tommy Masagus Mardhika

NIM: 132240

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KATA KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tommy Masagus Mardhika

NIM : 132240

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang.**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas Palembang untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 07 Maret 2018

Pemberi Pernyataan



Tommy Masagus Mardhika

NIM: 132240